myTNT international

Votre service client en ligne



Mode d'emploi

INTRODUCTION

myTNT international est un espace dédié et sécurisé, qui vous permet de gérer vos expéditions internationales en toute simplicité :

> Connectez-vous 24h / 24 et 7j / 7

> Paramétrez des modèles pour gagner du temps sur vos envois récurrents >

Créez et suivez vos expéditions en temps réel

> Importez et gérez vos adresses

Une fois inscrit, vous n'aurez besoin que d'une connexion internet et d'un navigateur à jour (Internet Explorer, Safari, Chrome, Firefox, etc) !

Sommaire

Mon mot de passe

Vous avez oublié votre mot de passe ou vous souhaitez le changer ? Pas d'inquiétude, vous pouvez réinitialiser ou modifier votre mot de passe en quelques clics !

Depuis la page de connexion

Cliquez sur Réinitialisation du mot de passe depuis la page de connexion.



Depuis la page d'accueil de myTNT international

Cliquez sur Changer mon mot de passe depuis la page d'accueil de myTNT international.

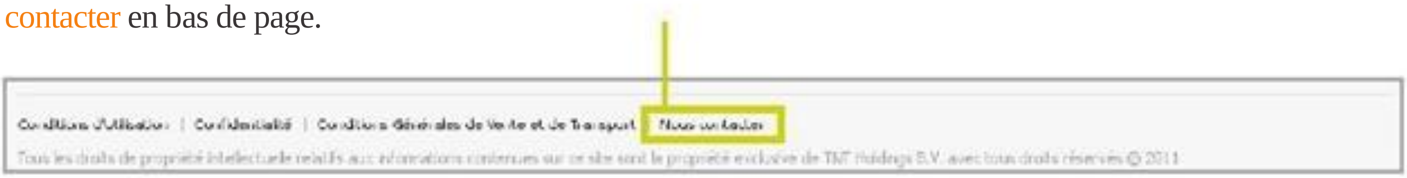


Inscrivez simplement votre nouveau mot de passe et confirmez-le. Assurez-vous de mettre également à jour votre indice secret.

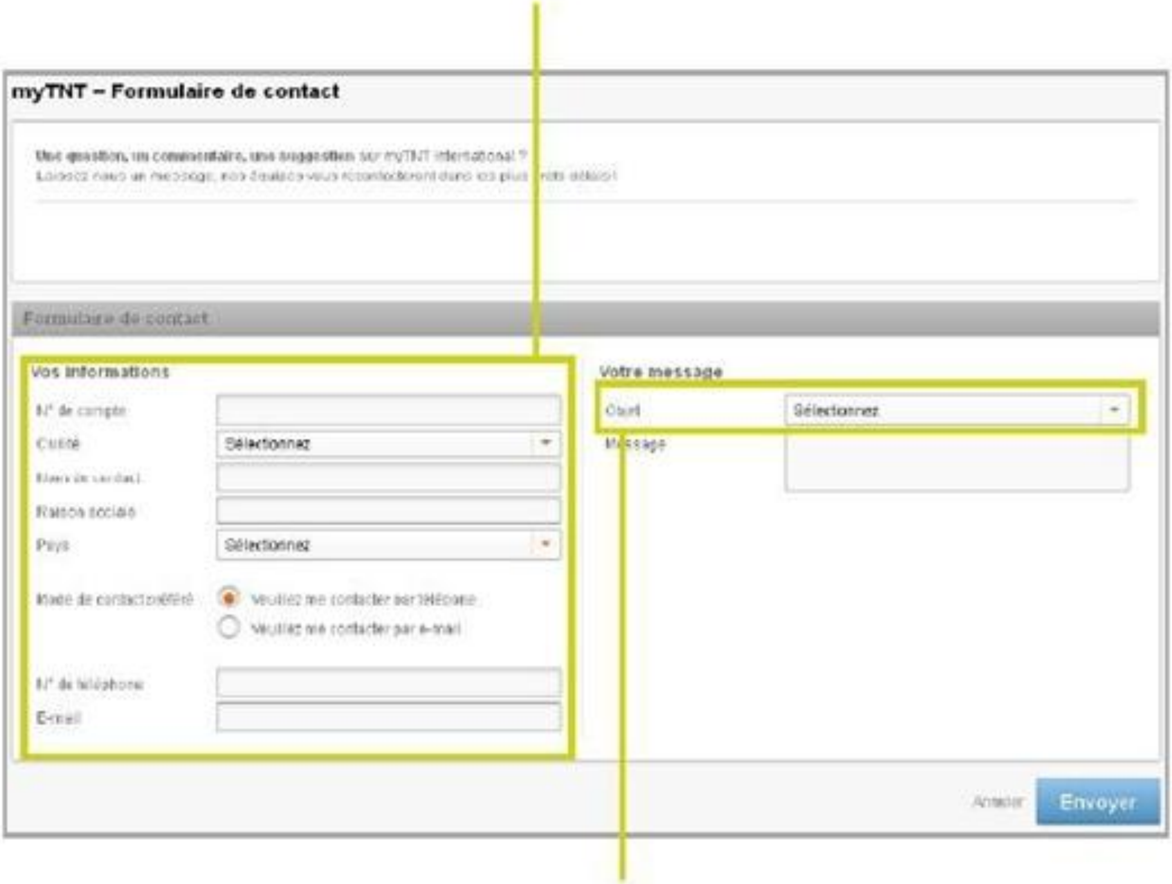


Mes comptes TNT

Un nouveau compte TNT ? Ajoutez-le facilement dans myTNT grâce à la rubrique Nous contacter en bas de page.



Entrez les informations relatives au compte myTNT existant.



Sélectionnez Informatique comme objet de la demande et indiquez le numéro du ou des comptes que vous souhaitez ajouter.

> Vous pouvez uniquement demander l'ajout de numéros de comptes déjà créés par votre commercial TNT pour votre société.

Mes modèles d'expédition

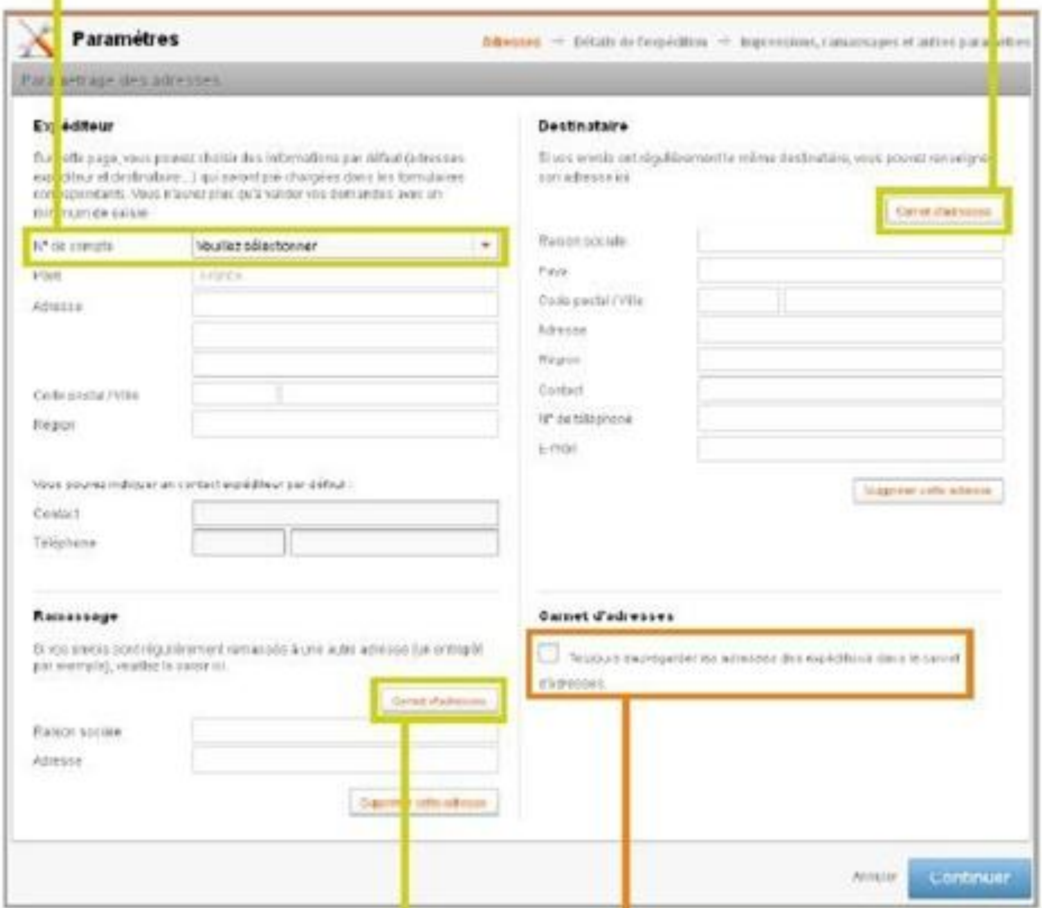
1. Mes paramètres d'adresses

Le menu Mes paramètres vous permet de mémoriser les informations que vous utilisez régulièrement. Elles apparaîtront par défaut à chaque création d 'expédition. Enregistrez-les en seulement 3 étapes !



Sélectionnez l'adresse de l'expéditeur par défaut grâce à la liste déroulante.

Sélectionnez l'adresse du destinataire par défaut grâce à votre carnet d'adresses.



Sélectionnez l'adresse de ramassage par défaut grâce à votre carnet d'adresses.

Astuce ! Cochez cette case, myTNT enregistrera automatiquement dans votre carnet d'adresses toutes les adresses que vous renseignerez par la suite.

Mes modèles d’expédition

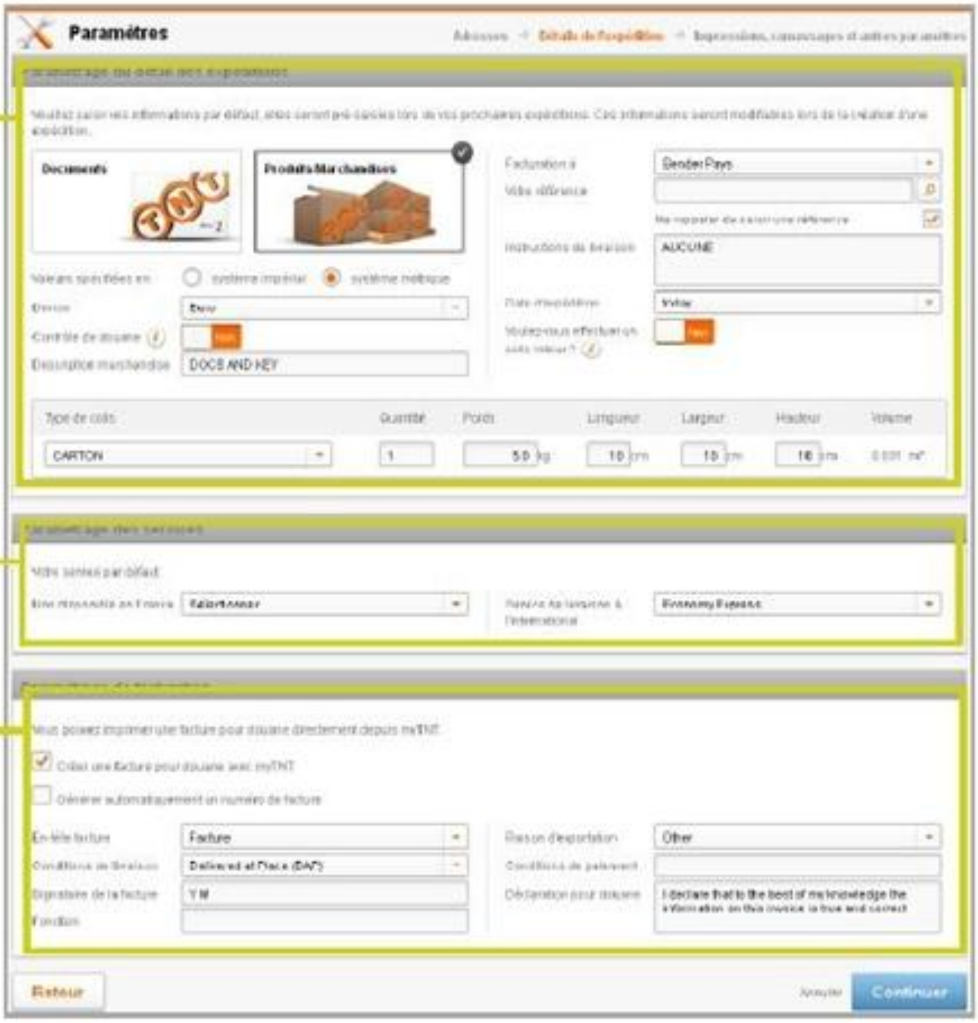
Après avoir complété vos paramètres d'adresses, cliquez sur Continuer.

2. Mes paramètres d’expédition

Précisez le détail par défaut (type d'envoi, nombre de colis, instructions, etc) de votre expédition.

Choisissez votre service de livraison par défaut.

Paramétrez aussi le détail de votre facture.



Cliquez sur Continuer pour passer à la dernière étape de gestion de vos paramètres.

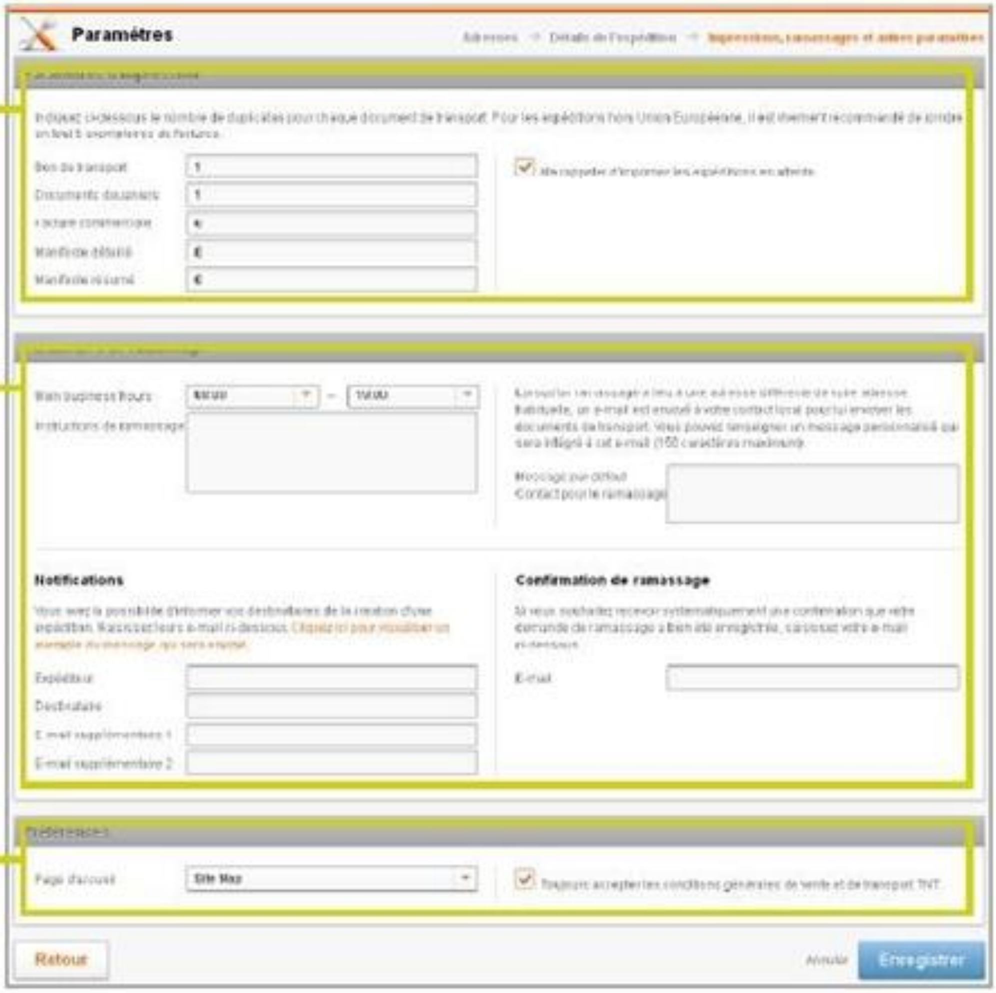
Mes modèles d'expédition

3. Mes autres paramètres

Indiquez le nombre de duplicatas de vos documents de transport à joindre avec votre marchandise.

Précisez vos instructions de ramassage par défaut.

Renseignez les e-mails des personnes à prévenir par défaut lors de la création de votre expédition ou à la prise en compte d'un ramassage.



Enregistrez et c'est terminé !

Les tarifs des services disponibles sont calculés à partir de votre offre commerciale et sont hors taxes, hors éventuelles options et hors droits de douane.

Les délais des services disponibles sont donnés à titre indicatif, hors délais de douane.

Le trajet de mon expédition

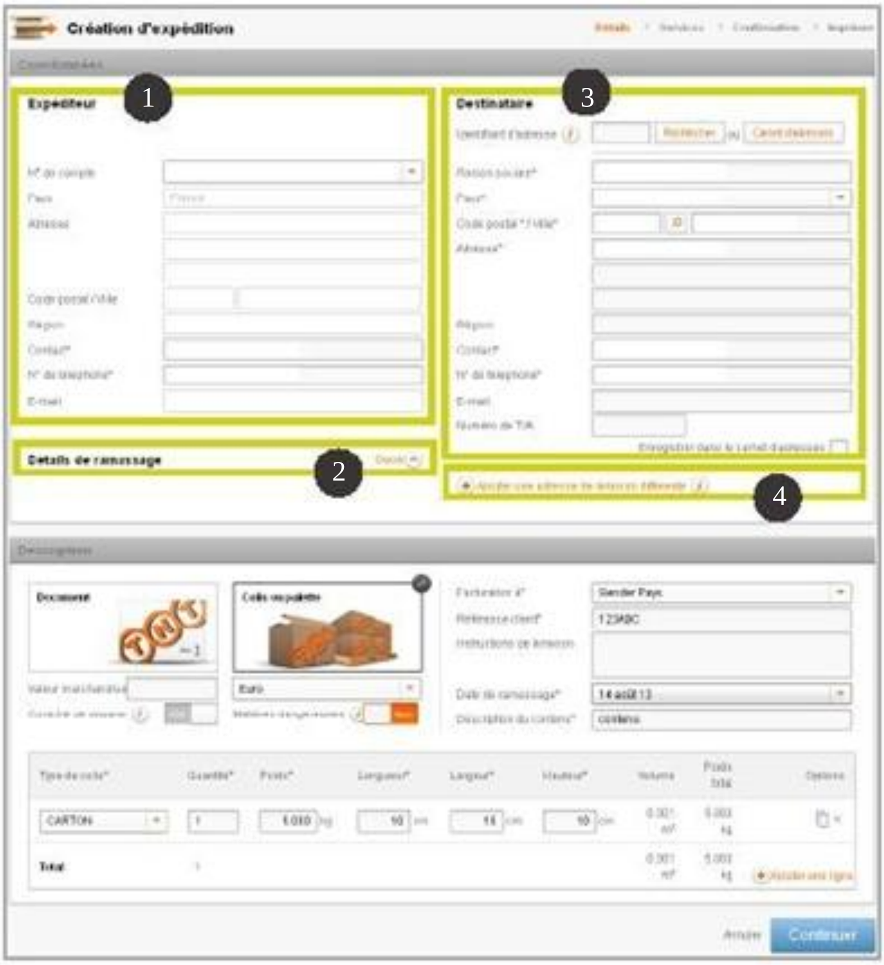
La section Création d'expédition vous guidera à travers les étapes indispensables à la création d'une expédition réussie.

1. Sélectionnez l'expéditeur grâce au menu déroulant.

2. Vous pouvez demander un enlèvement en cliquant sur Détails de ramassage.

3. Sélectionnez l'adresse du destinataire dans votre carnet d'adresses.

4. Si votre adresse de livraison est différente, créez-là en cliquant sur Ajouter une adresse de livraison différente.



Le détail de ma marchandise

Si vous sélectionnez Colis ou palette comme type d'envoi, des informations supplémentaires vous seront demandées pour l'envoi de votre marchandise.

Les informations doivent être saisies en anglais pour le passage en douane.

Astuce ! Vous pouvez renseigner une référence pour identifier facilement votre expédition sur le suivi colis.
Spécifiez aussi ici votre date de ramassage et vos instructions particulières à la livraison, dans la langue du destinataire.



En cas d'envoi « autorisé » de matières dangereuses, précisez systématiquement la description, le numéro UN et le groupe d'emballage associé.



Vous pourrez ensuite saisir toutes les informations détaillées de votre envoi en ajoutant les lignes nécessaires.



Astuce ! Vous pouvez dupliquer ou supprimer votre saisie à l'aide des icônes de droite.

Ma demande de ramassage



Précisez le créneau horaire de passage du chauffeur (au minimum deux heures d'intervalle) ainsi que vos instructions particulières pour le ramassage.

Pour un ramassage le jour même, faites votre demande entre 10h et 17h.
Au-delà, vous devrez choisir le prochain jour ouvré.

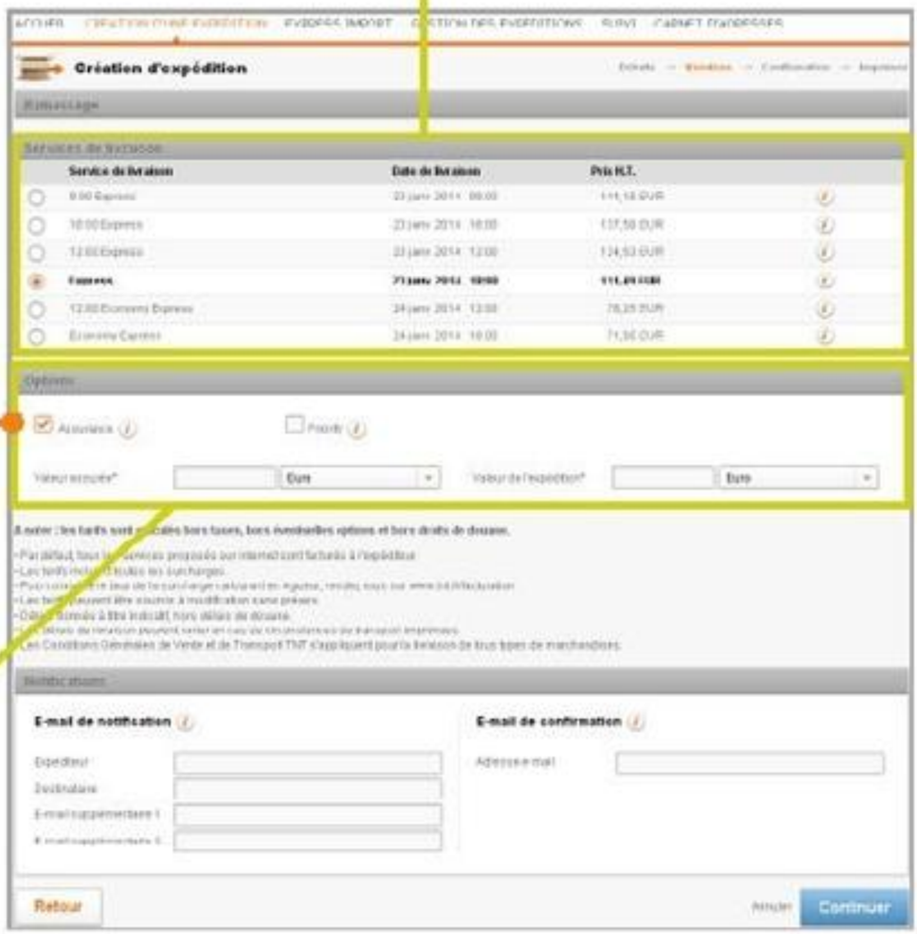
Besoin d'un ramassage occasionnel ?
Si vous êtes en ramassage régulier, vous pouvez demander un ramassage supplémentaire sur un autre site par exemple. Saisissez dans ce cas les informations indispensables pour programmer le passage d'un chauffeur TNT.



Mes services et options disponibles

Choisissez vos services et options de livraison disponibles pour votre expédition. Le prix indiqué est estimatif (hors taxes et surcharges).

Astuce !
Pour plus de sérénité, pensez à l'assurance ponctuelle !
TNT Express vous propose d'assurer contre tous les risques le contenu de vos expéditions, qu'il s'agisse de colis ou documents.



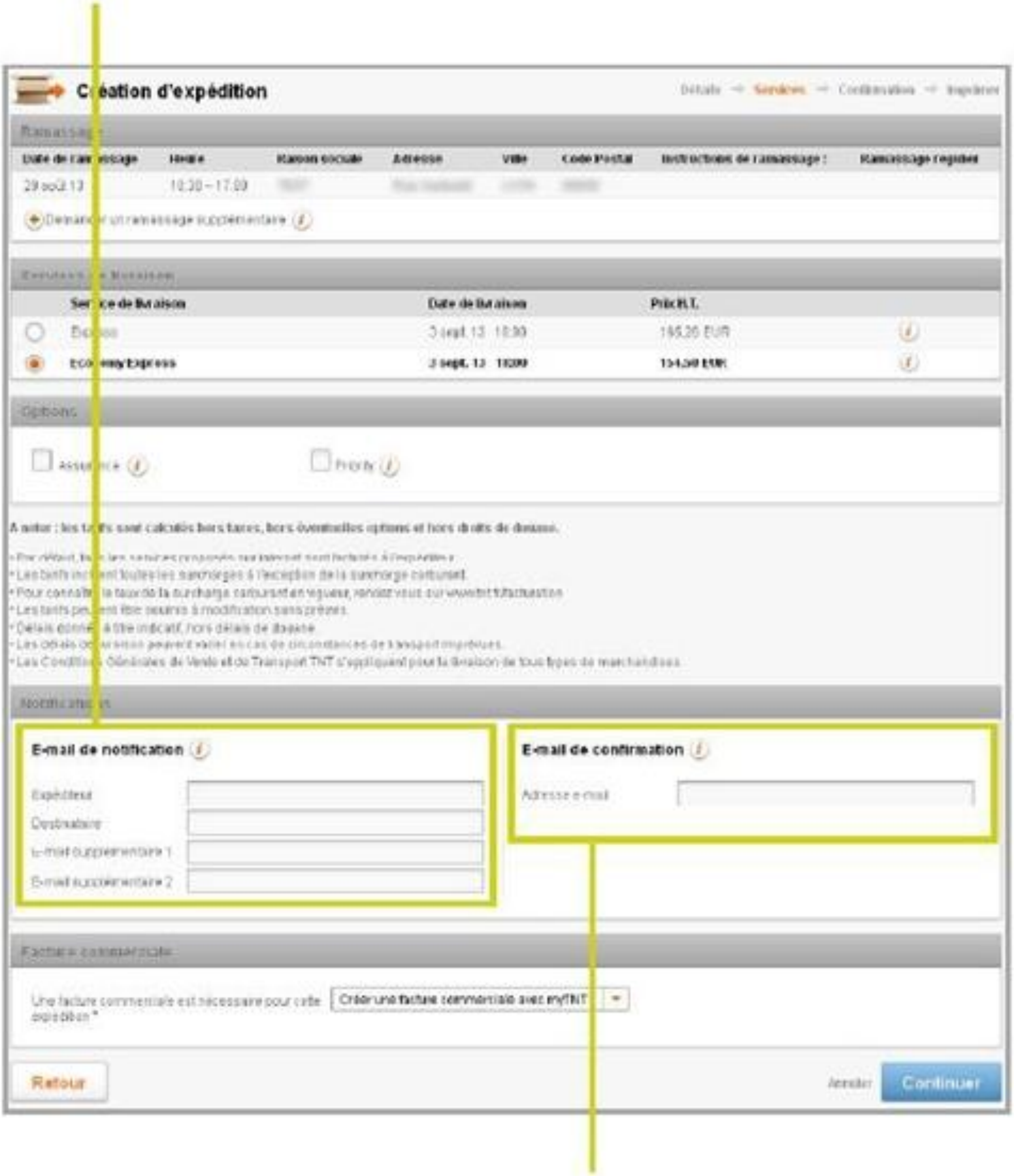
La valeur assurée doit être inférieure à la valeur de votre expédition.

Tarifs
Les tarifs des services disponibles sont calculés hors taxes, hors éventuelles options et hors droits de douane.
Tous les services proposés sur internet sont facturés à l'expéditeur. Les tarifs incluent toutes les surcharges.
Les tarifs peuvent être soumis à modification sans préavis.

Délais
Les délais des services disponibles sont donnés à titre indicatif, hors délais de douane.
Les délais de livraison peuvent en effet varier en cas de circonstances de transport imprévues. Les conditions générales de vente et de transport de TNT s'appliquent pour la livraison de tout type de marchandises.

J’informe mes contacts

Vous pouvez envoyer un e-mail de notification pour informer vos destinataires de la création de votre envoi.



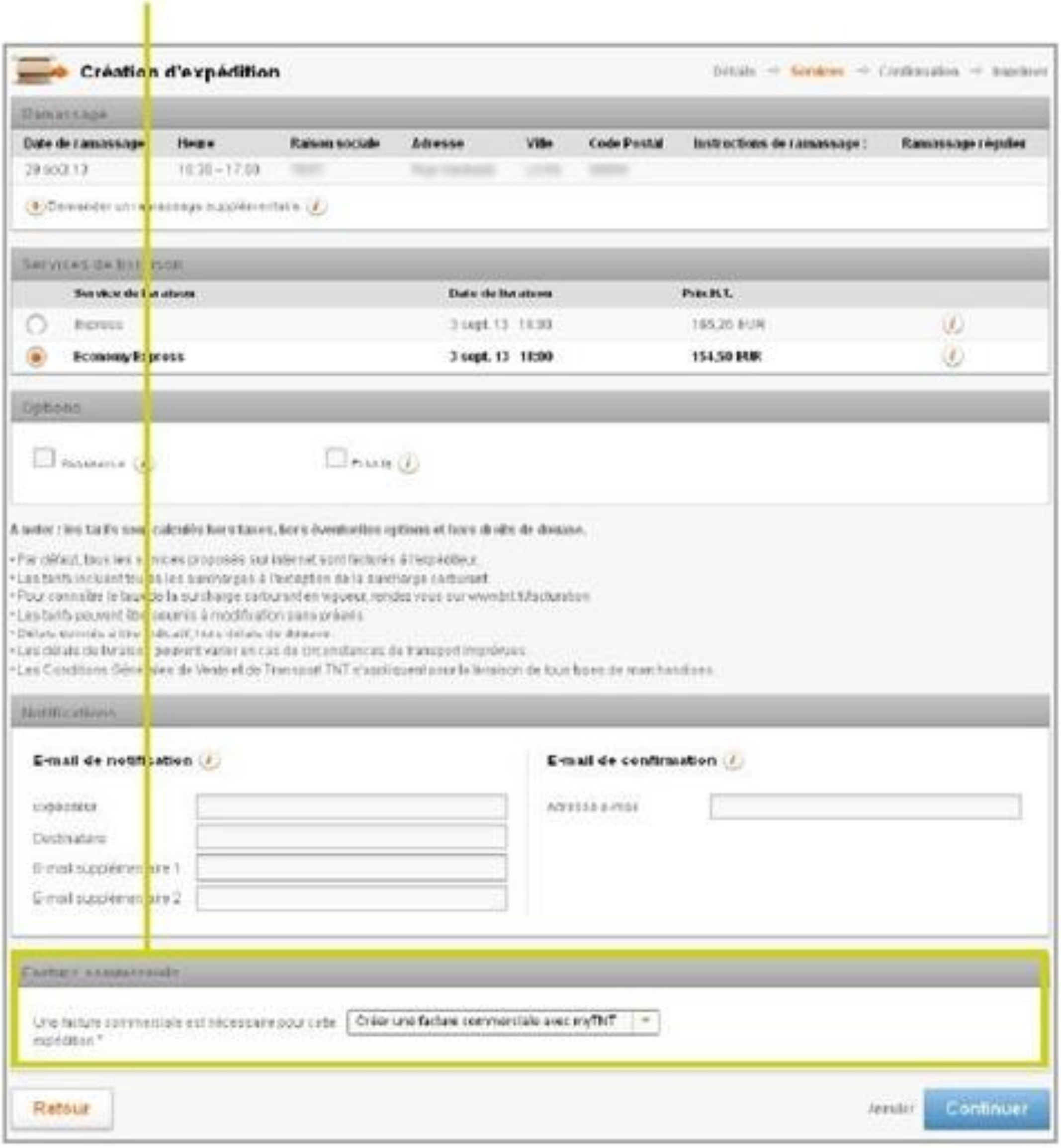
N’oubliez pas que vous pouvez également être informé dès que le ramassage sera réalisé.

Ma facture pour douane

Si vous avez un contrôle de douane sur votre marchandise, une facture commerciale est requise pour votre expédition. En cas de besoin, myTNT vous indiquera les informations nécessaires à sa création.



Vous pouvez alors choisir d’utiliser votre propre facture commerciale ou de la créer avec myTNT international pour le contrôle des douanes.



Ma facture pour douane

Renseignez d'abord tous les éléments de l'en-tête de facture.

Si votre article n'est pas encore disponible dans la liste déroulante, renseignez les champs demandés.



Astuce ! Pour gagner du temps, myTNT vous permet de sauvegarder les détails d'un article que vous créez en cochant cette case. Il apparaîtra dans la liste déroulante lors de votre prochaine création d'expédition.

Astuce ! Vous pouvez prévisualiser votre facture avant impression.



La synthèse de mon expédition

Une fois les informations relatives à l'expédition renseignées, myTNT les récapitule et indique les documents qui sont nécessaires à l'envoi.

Vérifiez les informations relatives à votre expédition avant de finaliser votre demande.

myTNT rappelle tous les documents à imprimer et le rôle de chacun.



Vous devrez accepter les conditions générales de vente et de transport en cochant cette case pour pouvoir valider votre demande.

La confirmation de mon expédition

A la validation de votre expédition, votre ramassage est pris en compte par TNT. myTNT va alors créer automatiquement tous les documents nécessaires à votre expédition. Si vous voulez garder une copie de vos documents, vous pouvez cliquer sur Mes paramètres pour modifier le nombre de copies.

Assurez-vous d'imprimer vos documents avant l'arrivée du chauffeur.



Vous pouvez choisir d'envoyer les documents de transport à un tiers. Il n'a pas besoin d'avoir un numéro de compte myTNT.

Astuce ! Vous pouvez imprimer vos documents immédiatement ou plus tard.

Pour annuler vos expéditions et votre ramassage, vous devez contacter notre Service client international au 0522 20 25 53.

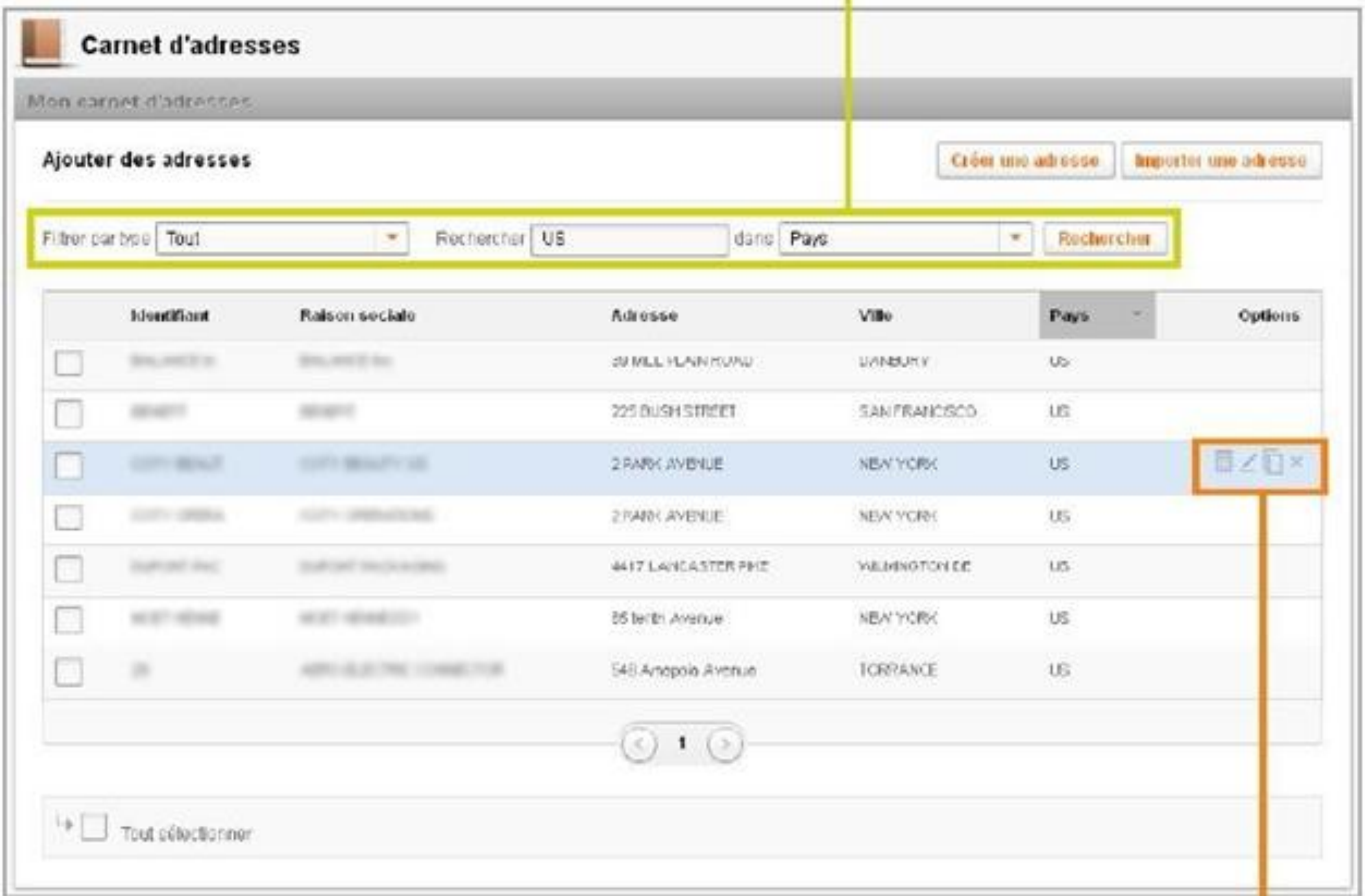
Mon carnet d’adresses

myTNT met à votre disposition un carnet d’adresses qui peut contenir jusqu’à 1000 adresses !

Principales fonctionnalités :

> Filtrer vos adresses grâce à une recherche multicritères > Créer une nouvelle adresse
> Importer en masse vos adresses
> Modifier / Supprimer une adresse (sauf votre adresse expéditeur)
> Partager vos adresses avec vos utilisateurs (option à activer dans Mes paramètres)

Si vous ne trouvez pas une adresse, utilisez la fonction Rechercher.



Astuce ! Au passage de la souris, plusieurs options sont disponibles en un clic :

Dupliquer l'adresse

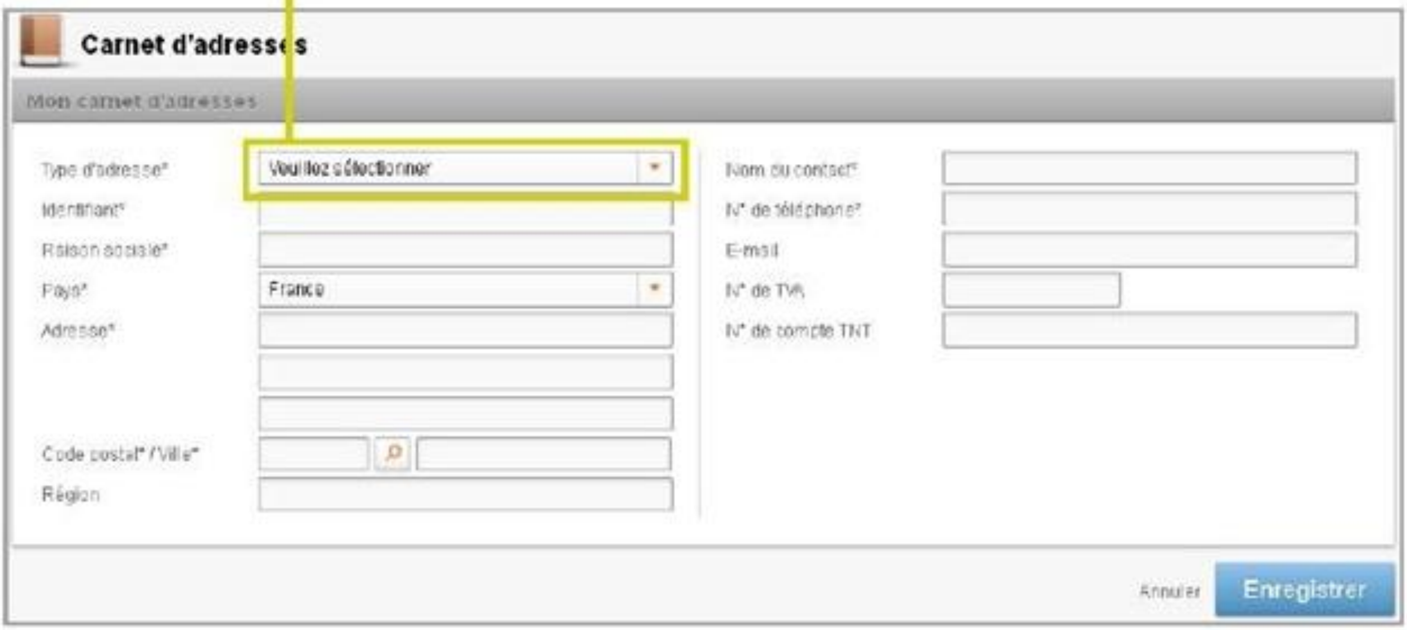
Editer l'adresse

Supprimer l'adresse

La création d’une nouvelle adresse



Vous pouvez facilement ajouter une nouvelle adresse avec myTNT.
Cliquez sur Créer une adresse puis sélectionnez le type d’adresse dont vous avez besoin.
3 types d’adresses sont utilisables dans myTNT : Ramassage, Destinataire et Livraison.



Renseignez les détails de l’adresse. Les champs marqués d’un * sont obligatoires.

Astuce ! Vous pouvez également sauvegarder les nouvelles adresses utilisées lors de la création d’une expédition. Cette fonction peut être automatisée dans Mes paramètres.

L'import d'adresses

Si vous possédez déjà un fichier d'adresses destinataires, comme votre propre fichier clients par exemple, vous pouvez l'importer dans myTNT. Vous pouvez importer jusqu'à 100 adresses depuis un fichier CSV au format suivant :

N° du champ	Nom du champ	Option	Longueur	Format	A noter
1	Type d'adresse	Obligatoire	=1	Alphabétique	C, D, R seulement *
2	Référence client	Obligatoire	<=10	Alphanumérique	
3	Raison sociale	Obligatoire	<=50	Alphanumérique	
4	Rue	Obligatoire	<=30	Alphanumérique	
5	Complément d'adresse	Facultative	<=30	Alphanumérique	
6	Complément d'adresse	Facultative	<=30	Alphanumérique	
7	Ville	Obligatoire	<=30	Alphanumérique	
8	Province	Facultative	<=30	Alphanumérique	
9	Code postal	Obligatoire	<=9	Alphanumérique	
10	Code pays	Obligatoire	<=3	Alphabétique	
					codé sur 2 caractères
11	TVA	Facultative	<=20	Alphanumérique	
12	Contact	Obligatoire	<=50	Alphanumérique	
13	Téléphone	Obligatoire	<=16	Alphanumérique	
14	E-mail	Facultative	<=129	Alphanumérique	

*C : Collection (adresse de ramassage). D : Delivery (adresse finale de livraison). R : Receiver (adresse destinataire).



Choisissez le fichier à importer en cliquant sur le bouton Explorer.



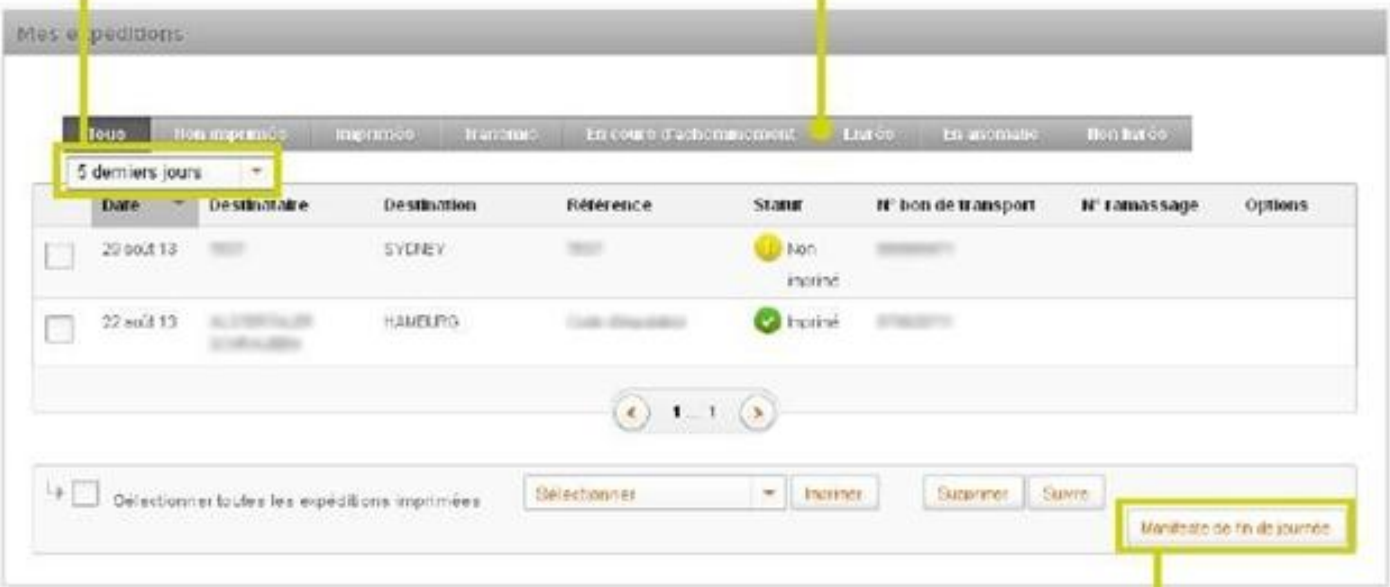
L’historique de mes expéditions



Le module de Gestion des expéditions permet de visualiser en un coup d’oeil toutes vos expéditions.

Effectuez des recherches sur les 90 derniers jours d’historique.

Recherchez les expéditions par statut.



Imprimez le récapitulatif de vos expéditions de la journée.

Astuce ! Vous pouvez supprimer une expédition tant que vous n’avez pas imprimé les documents de transport. Le ramassage devra néanmoins être annulé auprès du Service client international au 0522 20 25 53.

Pour annuler une expédition pour laquelle les documents sont déjà imprimés, veuillez appeler notre Service client international au 0522 20 25 53.

Mes documents de transport

Dans la Gestion des expéditions, vous pouvez voir pour chaque expédition si les documents ont été imprimés ou non (1). Si vous avez besoin de réimprimer un document, il vous suffit de le sélectionner depuis le menu déroulant Sélectionner (2) et de cliquer sur Imprimer (3).



Rappel du rôle des principaux documents à imprimer

Veuillez imprimer tous les documents nécessaires à l'expédition avant l'arrivée du chauffeur et les insérer dans une pouche (pochette adhésive transparente de type "Document Inclus") à apposer **obligatoirement** sur vos colis.
Procurez-vous gratuitement des pouches sur http://www.tnt-maroc.com/emballages/



> Bon d'acheminement : Il s'agit du bordereau d'expédition créé informatiquement contenant toutes les informations de transit essentielles au bon acheminement de l'envoi sur notre réseau



> Bon de transport : Il s'agit du bordereau d'expédition que vous devez créer informatiquement et joindre à tous les envois.



> Manifeste : Il s'agit d'un document listant les envois enregistrés par le client et remis au chauffeur.

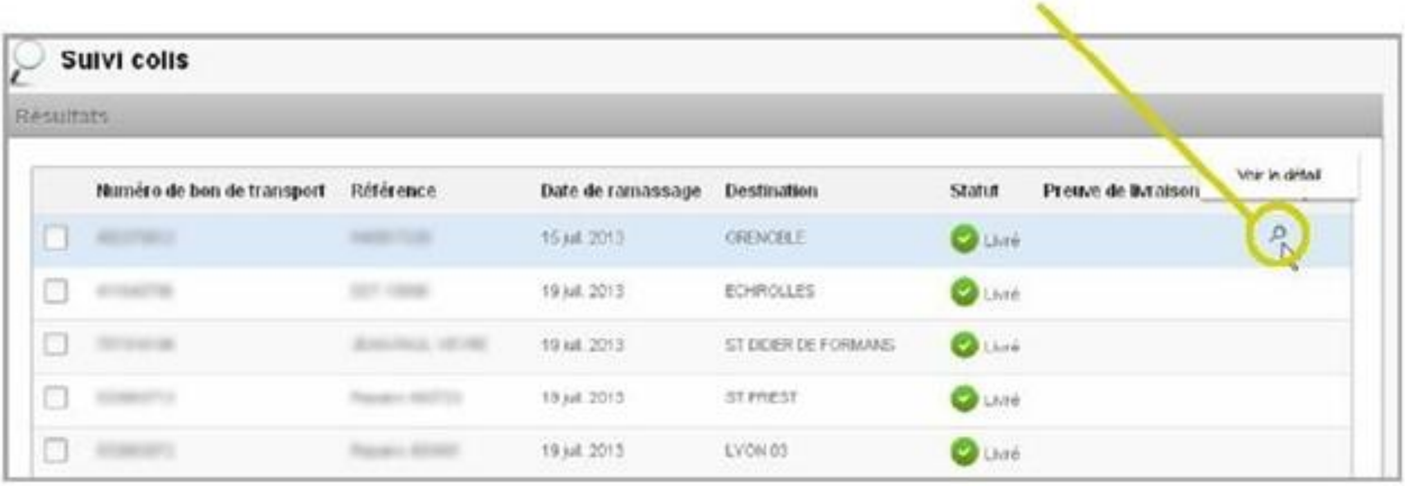


> Facture pour douanes : cette facture doit être imprimée sur un papier à en-tête du client et décrire la quantité, la description, le prix unitaire et la valeur globale, l'origine et les raisons d'exportation de la marchandise.

Le suivi détaillé de mes colis

Suivez l'acheminement de vos colis en temps réel en vous munissant de votre numéro de bon de transport (9 chiffres), référence ou numéro de compte TNT.

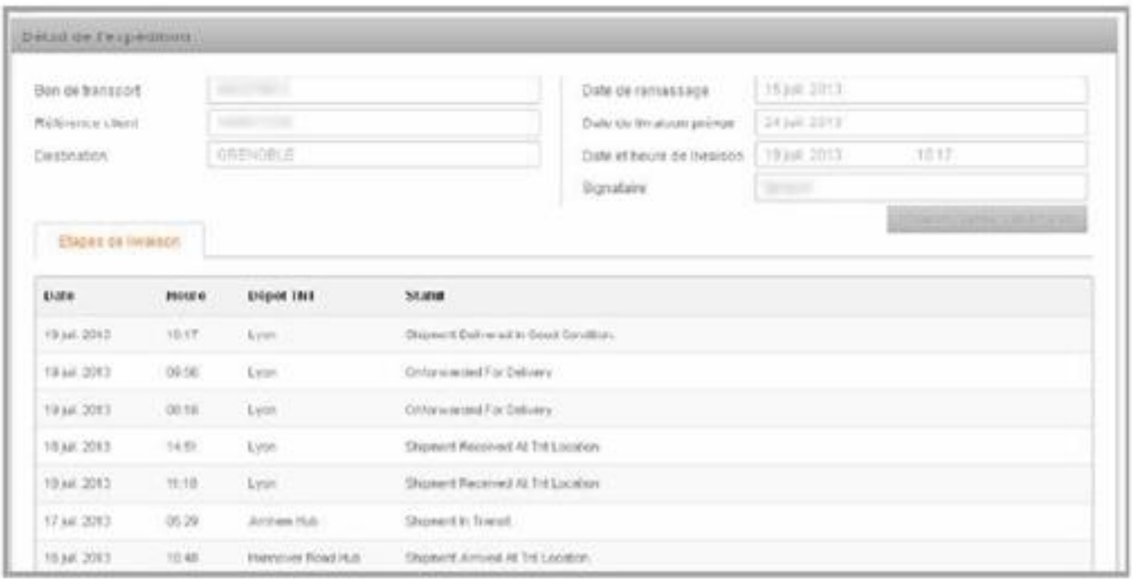
Cliquez sur la loupe pour obtenir le suivi détaillé de votre expédition.



Astuce ! Vous pouvez faire suivre par e-mail ces informations.



Dans le détail, vous obtiendrez la preuve de livraison numérisée et l'historique de votre expédition.



Pour toute question technique sur le logiciel

Veuillez contacter notre Hotline technique :

> par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30 : au 05 20 42 43 51 / 05 22 27 67 28

> par e-mail : dsi@tnt-maroc.com.

Pour toute question d'utilisation du logiciel

Veuillez contacter votre interlocuteur commercial.

Pour toute question sur une expédition

Veuillez contacter le Service client international au 0522 20 25 53.

